



Policía Local de Málaga

COMPROMISOS DE LA POLICÍA LOCAL



Ciudad
de Málaga

Área de Seguridad

Edición 03/2025

PRINCIPIOS DE NUESTRA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de la Policía Local de Málaga informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de Calidad que se asumen en la prestación de los servicios, desarrollándose en la práctica a través de cuatro Líneas Estratégicas y sus compromisos.

LINEAS ESTRATÉGICAS Y COMPROMISOS

LINEA 1: PREVENCIÓN, CONVIVENCIA Y DEMANDAS

Estos tres conceptos se materializan en la atención personal a la ciudadanía 24 horas, los 365 días del año.

- NOS COMPROMETEMOS A QUE LA CANTIDAD DE QUEJAS RECIBIDAS POR ACTUACIONES POLICIALES DIRECTAS SEA INFERIOR AL 15% DEL TOTAL DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS.
- NOS COMPROMETEMOS A RESPONDER AL 90% DE LAS QUEJAS, DEMANDAS Y SUGERENCIAS, ANTES DE 30 DÍAS.

El Subgrupo de Mediación Policial y Gestión de la Diversidad, trabaja para solucionar algunos tipos de conflictos privados entre ciudadanos, con objeto de mejorar la convivencia ciudadana. También atiende los incidentes/delitos de Odio.

- NOS COMPROMETEMOS A QUE LAS MEDIACIONES EN CONFLICTOS PRIVADOS TENGAN UNA RESOLUCIÓN POSITIVA AL MENOS EN EL 75% DE LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN POLICIAL.

LINEA 2: PROXIMIDAD Y SEGURIDAD

Asociados al programa VIOGEN, atendemos e intervenimos de manera especial y sensible en los casos de Violencia de Género. A través del servicio de Agente Tutor, trabajamos en la protección del menor y la prevención en el entorno intra y extra escolar.

- NOS COMPROMETEMOS A SENSIBILIZAR A LOS MENORES EN MATERIAS DE REDES SOCIALES, VIOLENCIA DE GÉNERO, DROGAS, ETC. REALIZANDO 100 CHARLAS AL AÑO, CON OBJETIVO DE CONCIENCIARLOS Y PROTEGERLOS.

Nos implicamos con la Seguridad Ciudadana mediante la presencia policial en las calles de la ciudad, dando protección, asistencia y auxilio a la ciudadanía.

- NOS COMPROMETEMOS A MANTENER LA PRESENCIA POLICIAL EN BARRIADAS MEDIANTE LA EJECUCIÓN DE AL MENOS 6.000 PRESENCIAS POLICIALES ANUALES.
- NOS COMPROMETEMOS A REFORZAR LA PRESENCIA POLICIAL EN ZONAS DE CONCENTRACIÓN DE OCIO NOCTURNO, AUMENTANDO LA PRESENCIA POLICIAL AL MENOS CON 7.000 HORAS ANUALES.

LINEA 3: MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Mediante el Grupo de Investigación de Accidentes y Atestados (GIAA), se investiga e interviene en los siniestros viales, dando una atención especializada en los supuestos más graves por lesiones o delitos contra la seguridad vial. Con el objetivo de disminuir los accidentes y mejorar la seguridad del tráfico, se realizan controles preventivos para la detección de la conducción bajo los efectos de alcohol y/o drogas con equipos fijos y móviles.

- NOS COMPROMETEMOS A REALIZAR AL MENOS 10.000 PRUEBAS A CONDUCTORES MEDIANTE TEST DE DETECCIÓN DE ALCOHOL Y/O DROGAS AL AÑO.
- NOS COMPROMETEMOS A CONTROLAR LA VELOCIDAD AL MENOS A 60.000 VEHÍCULOS AL AÑO.



**Policía Local
de Málaga**

112

Emergencias

010

Información

092

Urgencias

Ver Carta de Servicios completa



www.policialocal.malaga.eu



**Ciudad
de Málaga**

Área de Seguridad

Av. Rosaleda nº 19 ■ 29008 ■ Málaga

En relación al control y mejora del tráfico en las vías públicas, merece especial atención las presencias policiales en los Centros Escolares durante las entradas/salidas de los alumnos, siempre que las demandas prioritarias lo permitan, realizando labores de vigilancia del tráfico en el entorno de los colegios.

- **NOS COMPROMETEMOS A REALIZAR AL MENOS 300 PRESENCIAS POLICIALES DE MEDIA MENSUAL (EN PERIODO ESCOLAR), EN LAS PROXIMIDADES DE LOS CENTROS EDUCATIVOS.**

El Subgrupo de Educación Vial imparte clases de al respecto mediante visitas a colegios y con clases prácticas en nuestras pistas adaptadas.

- **NOS COMPROMETEMOS A HACER LLEGAR NUESTRA EDUCACIÓN VIAL, BIEN DIRECTAMENTE EN LOS CENTROS DOCENTES, BIEN A TRAVÉS DE NUESTRA PISTA DE TRÁFICO, AL MENOS A 10.000 ALUMNOS POR CURSO ESCOLAR.**

El Grupo de Protección de la Naturaleza (GRUPRONA), realiza acciones de vigilancia de nuestro entorno natural e interviene contra las agresiones hacia el medio ambiente, la flora y la fauna, así como ante infracciones y delitos urbanísticos.

- **NOS COMPROMETEMOS A REALIZAR, AL MENOS 10.000 VIGILANCIAS ANUALES, RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE LA NATURALEZA Y PROTECCIÓN DE ANIMALES.**

Tenemos certificado de calidad ISO 9001, que seguimos renovando anualmente.

- **NOS COMPROMETEMOS A MANTENER LA CERTIFICACIÓN ISO-9001, PARA EL ALCANCE DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA POLICÍA LOCAL.**

LINEA 4: ORGANIZACIÓN, INNOVACIÓN Y FORMACIÓN

Realizamos un proceso de mejora formativa continua a los policías, mediante programas de formación y actualización en la Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga (ESPAM).

- **NOS COMPROMETEMOS A QUE NUESTRA PLANTILLA TENGA ACCESO A UNA OFERTA DE AL MENOS 12 ACCIONES FORMATIVAS, CAPACITACIÓN O ESPECIALIZACIÓN, AL AÑO.**

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad realiza un control y seguimiento de los compromisos adoptados.